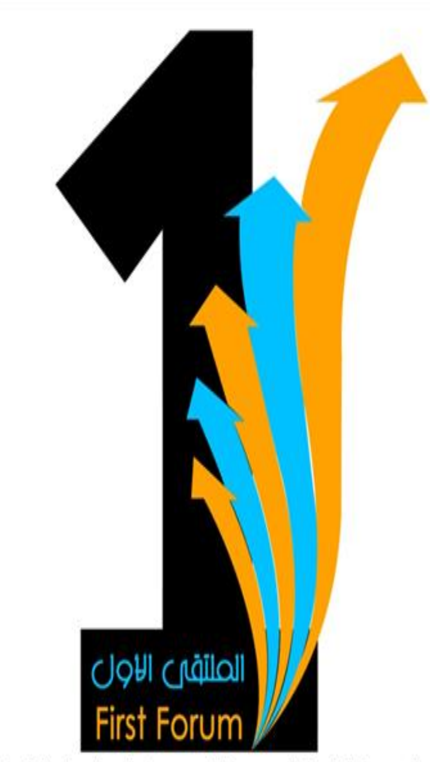


الجمعية العلمية السعودية
للتدريب وتطوير الموارد البشرية

Saudi Scientific Society for Training and Human Resources Development









إدارة الجودة الشاملة في شركة الخليج للتدريب والتعليم

الدكتور المهندس ضرار علي شهابات

مدير عام الجودة الشاملة /مدير جودة معتمد
عضو في المجمع العربي للإدارة والمعرفة

2011







نظام إدارة الجودة الشاملة في شركة الخليج للتدريب والتعليم

- بادرت شركة الخليج للتدريب والتعليم في بناء نظام إدارة الجودة في شركة الخليج للتدريب والتعليم من خلال :

توثيق كافة الأعمال والأنشطة للشركة بشكل إجراءات وتعليمات عملية تطويريه للكفاءة المؤسسية في شركة الخليج للتدريب والتعليم .







أولا) تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى :

1. تحسين نوعية مخرجاتها وبما يشجع الإبداع والتميز ويعزز جودة الأداء ضمن مفاهيم حديثة تربط بين القيادة والرضا الوظيفي وتعزيز المشاركة في صنع القرار
2. والتحسين المستمر للعملية التعليمية عبر تعميق علاقات الشراكة المثمرة بين كل أطراف العملية التدريبية والتعليمية.
3. تقديم الخدمات للعملاء بشكل صحيح ومستمر من أول مرة وفي كل مرة
4. دعم العمل المؤسسي للشركة وتحقيق اللامركزية وتحسين الأداء والارتقاء بجودته والحد من الأخطاء وصولاً لإلغائها والحد من ازدواجية عمل أقسام الشركة المختلفة.

Total Quality Department





و ذلك من خلال

1. توثيق كافة أعمال شركة الخليج للتدريب والتعليم وأنشطتها بما يتلاءم ومتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة TQM
2. تطبيق النظام
3. التدقيق عليه
4. تصحيح النتائج غير المطابقة
5. قياس مدى تحقيق الأهداف
6. تحديد مواصفات ومدخلات العملية التدريبية والتعليمية







- بدأت شركة الخليج للتدريب والتعليم بالانتقال إلى نظام إدارة الجودة اعتبارا من عام 2003 الذي يعتمد على آليات ونماذج تخطيط فاعلة تستند إلى معلومات متكاملة عن النظام التربوي والتدريبي من مدخلات وعمليات ومخرجات .بما يرفع الكفاءة الداخلية والخارجية والقفز من المساءلة الهادفة نحو التقيد بالإجراءات الموثقة إلى المساءلة الموجهة نحو تحقيق الأهداف والإنجاز







- وقد مرت خطة الانتقال إلى نظام الجودة من مرحلتين على سنتين :

المرحلة الأولى : مركز التأهيل الوظيفي (الدبلوم)

المرحلة الثانية : كافة أقسام الشركة







- **ثانيا) آليات إجراء التغيير للانتقال نظام الجودة هي :**
- التشخيص والتحليل
- البناء والتغيير
- المتابعة والتدريب
- التطبيق والتدقيق على النظام
- التوثيق وتعميم نظام الجودة ليشمل جميع فروع الشركة بأقسامها المختلفة
- وفي 2005 تم البدء بتعميم النظام على كافة فروع الشركة في المملكة







- **ثالثا) القواعد الأساسية لتطبيق نظام إدارة الجودة :**

1. وثق ما تعمل
2. اعمل ما وثقت
3. دقق وافحص
4. صحح النتائج







رابعاً : هيكلية التوثيق PTD System ,Process Map & Quality Website:

- تشمل عملية التوثيق على :
  - سياسة الجودة للشركة من أجل تحقيقها والمحافظة عليها وتطويرها في المستقبل
  - أهداف شركة الخليج للتدريب والتعليم وأنشطتها الرئيسية
  - تعريف المستفيدين من خدمات شركة الخليج للتدريب والتعليم بالكيفية التي تدار بها أعمال شركة الخليج للتدريب والتعليم وأنشطتها
  - جميع الإجراءات المتعلقة بتنفيذ العمليات والنشاطات الرئيسية في شركة الخليج للتدريب والتعليم
  - توثيق تفصيلي لتنفيذ الأعمال بشكل مبسط وواضح وسهل الاستخدام
  - وهذا التوثيق لكافة العمليات والنشاطات في شركة الخليج للتدريب والتعليم سيضمن عملا مؤسسيا ولن تتأثر جودة الأداء بغياب الأشخاص كما سيحقق المرجعية القانونية لاتخاذ القرارات وتنفيذ الإجراءات

وهذا التوثيق لكافة العمليات والنشاطات في شركة الخليج للتدريب والتعليم سيضمن عملا مؤسسيا ولن تتأثر جودة الأداء بغياب الأشخاص كما سيحقق المرجعية القانونية لاتخاذ القرارات وتنفيذ الإجراءات







خامساً : كيفية تطبيق نظام الجودة

- تحديد طبيعة العمل الذي تقوم به شركة الخليج للتدريب والتعليم متمثلة بأقسامها
- الفهم الواضح والحقيقي لمتطلبات الجودة
- تحديد وتوزيع متطلبات الجودة على العمليات والنشاطات الرئيسية في شركة الخليج للتدريب والتعليم
- تحديد هيكلية الجودة وتوثيقه كاملاً وبالتفصيل
- التطبيق والمراجعة الدائمة ومن ثم التحسين والتطوير







سادسا : دوافع تبني نظام الجودة

- إعداد خدمات تلبي حاجات المستفيدين بحيث تقدم خدمات نوعية متميزة إلى الطلبة والمدربين والمجتمع (Needs & Wants)
- ضمان التحكم التام بجميع العمليات الإدارية وتعزيز الوضوح في المسؤوليات والصلاحيات وبرمجة العمليات وعدم تداخل المهام والواجبات (System)
- جودة دائمة مستمرة (Continuous improvement)

• زيادة ثقة المستفيدين بقدرة شركة الخليج للتدريب والتعليم على تلبية احتياجاتهم (Loyalty)

Total Quality Department





- **وكل هذا ينعكس إيجاباً على عمل شركة الخليج للتدريب والتعليم من النواحي التالية:**

1. تحسين الأداء
2. الارتقاء بجودة الأداء
3. جعل متلقي الخدمة محط الاهتمام
4. اعتماد الأساليب الوقائية
5. ينهي الازدواجية وتداخل المهام وتضارب عمل الأقسام
6. يوحد الإجراءات وفي كافة الفروع لنفس الحالات
7. يحفز التطوير النوعي للخدمات التدريبية والتعليمية







سابعاً : الأهداف العامة لشركة الخليج للتدريب والتعليم والتي يعمل نظام الجودة على تحقيقها :

- الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وتجويد نوعيتها بشكل مستمر
- تطوير برامج التعليم والمواد التعليمية والبنية التحتية في الفروع
- تضمين التعليم الالكتروني ببرامج الشركة المختلفة لإيجاد بيئة تعليمية مناسبة متطورة تحاكي الوضع الراهن لحاجات المجتمع
- تنمية مهارات البحث العلمي والمهارات العملية في مجالات التدريب و التعليم المختلفة لدى الطلبة من خلال الاهتمام بورش العمل
- تطوير أساليب التقويم وطرائق قياس تحصيل مخرجات العملية التدريبية والتعليمية بكفاءة ومهنية عالية
- تحقيق التنمية المهنية المستدامة بتدريب وتأهيل وتحفيز الموظفين ورفع المستوى الأكاديمي والتربوي والثقافي لهم .

Total Quality Department





- وتقوم كل إدارة تبعاً لاختصاصاتها والمهام الموكولة إليها بتحقيق هدف أو أكثر من هذه الأهداف وصولاً للتحقيق الشامل لتلك الأهداف ومن هنا فأن إدارة الجودة الشاملة / اللجان الداعمة (الأكاديمية ودعم العمليات) هي المسؤولة عن تحقيق الهدف العام للشركة والذي نصه :
- "أن نكون اختيار العميل الأول خلال رحلته في البحث عن المعرفة"

- وذلك عبر تحقيق الهدف الفرعي الذي نصه :

رفع سوية أداء العاملين في شركة الخليج للتدريب والتعليم من مدربين وإداريين وفنيين

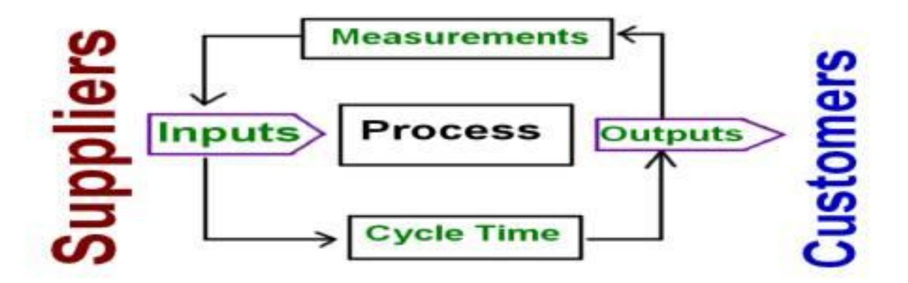
Total Quality Department





ثامنا : إجراءات الجودة الشاملة القياسية

- في مركز التأهيل الوظيفي_ثلاثة عشر موضوعا رئيسا و84 إجراءا ممثلة بــ (PTD system) .
- إن مبدأ العمليات في توثيق الإجراءات في نظام الجودة قد أصبح وفق المعادلة الآتية :
- مدخلات و إجراءات و مخرجات









- إن نظام الجودة يهتم بشكل كبير بنظام تقييم الموظف وذلك عبر شرح التقييم والتدقيق الداخلي
- على كل مدير فرع أو قسم أن يقوم بإعداد خطة خاصة لفرعه
- على كل مدير أن يقوم بتفريغ وتحليل وتفسير البيانات القادمة إليه من الأقسام التابعة له
- يساعد نظام الجودة على تطبيق الأفكار الإبداعية للجميع بغض النظر عن المستوى الوظيفي عبر الإجراء التصحيحي أو الوقائي والذي يستخدم لتصحيح الأخطاء أو للوقاية من أخطاء متوقعة نتيجة خلل أو عائق







- يجب على مدير الفرع رفع الإجراء التصحيحي أو الوقائي بعد الشرح عليه سلبا أو إيجابا إلى إدارة الجودة الشاملة

- يقع على عاتق مدير الفرع مسؤولية متابعة الإجراء التصحيحي وتنفيذه خاصة عندما يتعلق الأمر بإجراء يتعلق بأكثر من قسم في فرعه

- يفسح نظام الجودة المجال أمام اقتراح إجراء تصحيحي للعمل لأي إدارة للقضاء على المعوقات ويتم كتابة ذلك الإجراء لمدير عام الجودة الشاملة لمتابعة ماهية تطبيق ذلك الإجراء

Total Quality Department





- لتحقيق نظام الجودة يجب توثيق كل الإجراءات حيث أن وصف المشكلة وحلها والإجراء التصحيحي المتخذ بشأنها سيوفر الوقت والجهد والمال







- يجب معرفة أن المتابعة تهدف لتطوير وتحسين وتبسيط الإجراءات وليس إرهاق وإرهاب الموظف أو التدقيق من أجل التدقيق

- مدير عام الجودة الشاملة يتابع ويدقق ضبط العمليات وعلى الموظف أن لا يقوم بالتوثيق في ضبط العمليات إلا ما يجزم بتنفيذه أما ما يأمل بتنفيذه فعليه أن يضعه في الخطة لأن وضعه في ضبط العمليات دون تحقيقه قد يجلب الملاحظة ومن ثم المخالفة

- المتابعة هي من متطلبات النظام وتقع على كاهل إدارة الجودة الشاملة

- يجوز مخاطبة إدارة الجودة الشاملة بشأن الفروع و الإدارات غير المتعاونة والتي يشكل عدم تعاونها إعاقة للعمل وتعطيل لنظام الجودة







- هدف النظام هو تحسين الأداء وليس تصيد الأخطاء
- نظام الجودة يرتبط بمفاهيم الإصلاح الإداري والتدريبي وليس بالشخصنة وهو ما يعني التركيز على المطابقة أي التدقيق على نظام إدارة الجودة الشاملة وليس على الأشخاص في القسم
- يستمد نظام الجودة قوته من إيمان الإدارة العليا في شركة الخليج للتدريب والتعليم والتزامها الأكيد به وهو ما يفسر النتائج الإيجابية للتدقيق
- متلقي الخدمة كان المتدرب أما الآن فهو كل المستفيدين من متدربين ومدربين وإداريين وموظفين ومجتمع محلي
- الإحلال الوظيفي هو إعداد قيادات قادرة على تحمل المسؤولية عبر التدريب والتأهيل المبرمج لإحلالها في المناصب عند شغرها وهو ما يضمن انسيابية العمل وتطور الأداء وعدم تراجع الجودة

Total Quality Department





- على كل قسم أن يراجع ويحلل بياناته لاكتشاف مواطن القوة والضعف في العمل ما دام هنالك عمل هنالك تحليل

- يجب إبلاغ إدارة الجودة الشاملة عن أي خطأ سواء كان إملائي أو نحوي أو في الصياغة أو في المعنى في أي وثيقة كانت وبغض النظر عن الفرع أو الإدارة أو القسم التي صدرت عنها

- تبسيط الإجراءات وهو تبسيط إجراء عمل من خلال إزالة النقاط غير الضرورية في الإجراءات ويتم ذلك عبر آليات تبسيط الإجراء التي يوفرها نظام الجودة وعلى كل قسم مراجعة إجراءاته لتبسيط ما يمكن تبسيطه منها وذلك بالتنسيق مع إدارة الجودة الشاملة لدراسته وإعتماده

Total Quality Department





شاكرا لكم حسن استماعكم

